



Rapport

Datum: 20 augustus 2002

Rapportnummer: 2002/241

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie Rotterdam in het ressort Schiedam zijn individueel ingebrachte bezwaren van 25 juli 1999 ten onrechte heeft opgevat als onderdeel van het via een betrokken bewonersvereniging collectief ingestelde bezwaar tegen een voorgenomen huurverhoging. In dit verband klaagt hij erover dat hij had moeten worden uitgenodigd voor de mondelinge behandeling van zijn individueel ingebrachte bezwaren.

Voorts klaagt verzoeker erover dat de Huurcommissie Rotterdam zijn klacht van 27 juli 2000 over de Huurcommissie heeft laten afhandelen door dezelfde persoon als degene op wie zijn klacht (mede) betrekking heeft.

Beoordeling

I Ten aanzien van de behandeling van het individuele bezwaarschrift

1.1. Verzoeker stelde op 25 juli 1999, met behulp van daarvoor bestemde formulieren, twee bezwaarschriften op, gericht tegen de door de verhuurder van zijn woning voorgestelde huurprijsverhoging per 1 juli 1999.

1.2. Het ene bezwaarformulier zond hij aan de verhuurder. Hij lichtte hierin zijn bezwaar toe door melding te maken van een tweetal gebreken aan de woning. Verder vermeldde hij dat hij voor het aanbrengen van overige bezwaren de betrokken bewonersvereniging had gemachtigd. Van het bezwaarformulier met de machtiging voegde hij een kopie bij.

1.3. Het andere bezwaarformulier verstreekte hij aan de betrokken bewonersvereniging die voor de huurders van de buurt waarin ook verzoekers woonruimte zich bevond, een collectief bezwaarschrift zou indienen, zowel betrekking hebbend op de woningwaardering als op tekortkomingen en onderhoudsgebreken van de woningen. Dit bezwaarschrift van verzoeker hield een schriftelijke machtiging in aan de bewonersvereniging om namens hem bezwaar te maken tegen de voorgestelde huurverhoging en dit inhoudelijk te motiveren. Nadrukkelijk vermeldde verzoeker erbij: "Naast de individueel ingebrachte bezwaren". Hiervoor verwees hij naar een bijgevoegd kopie van het andere bezwaarschrift.

2.1. Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie Rotterdam in het ressort Schiedam (hierna: de Huurcommissie) bij de behandeling van het verzoekschrift van de verhuurder tot vaststelling van de redelijkheid van het voorstel tot huurprijsverhoging zijn individueel ingebrachte bezwaren heeft opgevat als een onderdeel van het door de bewonerscommissie ingediend collectieve bezwaarschrift, waardoor hij niet persoonlijk in kennis is gesteld van de te houden zitting waar hij zijn bezwaren mondeling had kunnen toelichten.

2.2. Verzoeker beargumenteerde zijn standpunt door erop te wijzen dat hij naast het aan de bewonerscommissie verstrekte bezwaarschrift een apart bezwaarschrift had ingediend met een tweetal door hemzelf ingebrachte bezwaren waarbij hij nadrukkelijk had vermeld dat hij voor “verdere bezwaren” de bewonerscommissie had gemachtigd, waarmee het de Huurcommissie duidelijk had moeten zijn dat hij de bewonerscommissie niet had gemachtigd op te treden voor zover het de door hemzelf aangebrachte bezwaren betrof.

3.1. De Huurcommissie voerde in haar reactie op de klacht aan dat de voorzitter van de betrokken bewonerscommissie voorafgaand aan de behandeling ter zitting, in een gesprek tussen het secretariaat en de voorzitter, op de vraag of er huurders waren die behoefte hadden om hun individuele bezwaren mondeling toe te lichten, had verklaard dat dit niet het geval was. Verder stelde zij dat verzoeker daarnaast in zijn aanvulling op het collectieve bezwaarschrift de bewonerscommissie had gemachtigd om bezwaar te maken en dit bezwaar inhoudelijk te motiveren, “naast de individueel ingebrachte bezwaren”.

De inschatting dat verzoeker hiermee de bewonerscommissie had gemachtigd voor al zijn bezwaren, in samenhang met de verklaring van de voorzitter van de bewonerscommissie, had er toe geleid dat verzoeker niet persoonlijk was uitgenodigd. Eerst bij verzoekers brief van 27 juli 2000 was het de Huurcommissie gebleken dat haar inschatting niet de juiste was geweest.

3.2. De Huurcommissie voegde aan haar standpunt nog toe dat in het rapport van voorbereidend onderzoek wel was ingegaan op verzoekers individuele bezwaren, dat ook bij de behandeling deze bezwaren in de beoordeling waren betrokken en dat in de uitspraak de bezwaren in een “groepsgewijze” overweging over de gebreken in de onderhoudstoestand van de woning waren “meegenomen”.

4.1. Vaststaat dat verzoeker zich de moeite heeft getroost om twee bezwaarformulieren in te dienen en bij beide formulieren een kopie van het andere bezwaarschrift bij te voegen.

Vaststaat eveneens dat de Huurcommissie kennis heeft genomen van de inhoud van beide bezwaarschriften. Verzoekers individuele bezwaren zijn immers meegenomen in zowel het voorbereidend onderzoek, als in de behandeling ter zitting en in de beoordeling.

Nu verzoeker daarnaast op het individuele bezwaarschrift nadrukkelijk het onderscheid heeft aangegeven tussen enerzijds twee bezwaren die betrekking hadden op gebreken en anderzijds “verdere bezwaren”, waarvoor hij de bewonersvereniging had gemachtigd, getuigt het van onzorgvuldigheid dat de Huurcommissie dit onderscheid niet heeft opgemerkt en het individuele bezwaarschrift heeft opgevat als een onderdeel van het collectief ingestelde bezwaarschrift. Dat was niet juist.

Dat de bijzondere omstandigheden van dit geval - namelijk dat er sprake was van een collectief bezwaarschrift, ingediend door een, door vele huurders gemachtigde,

bewonersvereniging, almede dat ook verzoeker een machtiging had verstrekt en dat de voorzitter van de bewonersvereniging zou hebben verklaard dat geen van de huurders behoefte had om individuele bezwaren mondeling toe te lichten - deze vergissing mogelijk in de hand hebben gewerkt, doet hier niet aan af.

4.2. Dit uitgangspunt heeft tot gevolg dat verzoeker, ingevolge het bepaalde in de artikelen 17 en 18 van de Wet op de huurcommissies (zie Achtergrond, onder 2.) het recht had om als partij in kennis te worden gesteld van het houden van de zitting.

Dat de Huurcommissie heeft verzuimd om verzoeker persoonlijk in kennis te stellen van de behandeling van zijn bezwaren ter zitting, was derhalve niet juist.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

II De klachtbehandeling

1. Verzoeker diende met een brief van 27 juli 2000 een klacht in bij de Huurcommissie over de gevolgde procedure. Op deze klachtbrief werd gereageerd met een brief van 8 augustus 2000. Deze brief was ondertekend door de plaatsvervangend secretaris.

2. Verzoeker klaagt erover dat de persoon die zijn klacht heeft behandeld dezelfde is geweest, als de persoon die als plaatsvervangend secretaris bij de procedure was betrokken.

De Huurcommissie bevestigde in haar reactie op de klacht dat deze persoon namens de Huurcommissie had gereageerd op de klacht en tevens de persoon was geweest die als plaatsvervangend secretaris de Huurcommissie had ondersteund in de behandeling van verzoekers zaak. De Huurcommissie stelde zich voorts op het standpunt dat verzoeker op dit punt terecht had geklaagd.

3. De behandeling van een klacht dient uit een oogpunt van zorgvuldigheid aan een aantal voorwaarden te voldoen. Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat de minimumvoorwaarden die moeten worden gesteld aan de interne klachtbehandelingsprocedure van een bestuursorgaan. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de instantie die de klacht behandelt. Zo moet ook het beginsel van onpartijdigheid worden toegepast.

Een uitvloeisel hiervan is het vereiste dat de behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dit vereiste is neergelegd in artikel 9:7, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 3.).

Nu de plaatsvervangend secretaris de klacht heeft behandeld is daarmee in elk geval een schijn van partijdigheid gewekt, en is in strijd gehandeld met artikel 9:7, eerste lid Awb.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

Met instemming is overigens kennis genomen van het voornemen van de Huurcommissie om in het vervolg alle aandacht te richten op het voorkomen van een situatie als de onderhavige.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie Rotterdam in het ressort Schiedam is gegrond.

Onderzoek

Op 30 januari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer . te Vlaardingen, met een klacht over een gedraging van de Huurcommissie Rotterdam in het ressort Schiedam.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Huurcommissie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

De Huurcommissie gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 25 juli 1999 maakte verzoeker als huurder schriftelijk bezwaar bij zijn verhuurder tegen de door de verhuurder voorgestelde huurprijsverhoging met ingang van 1 juli 1999. Op het bezwaarschriftformulier kruiste verzoeker aan dat zijn bezwaren betrekking hadden op "tekortkomingen of onderhoudsgebreken". In de toelichting op de bezwaren vermeldde verzoeker:

"1e - ontzette kozijnen bovenachterzijde

2e - stank als de wind niet uit het westen komt

3e - verdere bezwaren waarvoor ik (de betrokken bewonersvereniging; N.o.) gemachtigd heb voor mij bezwaar aan te tekenen. Zie bijgevoegde fotokopie”.

2. Hij machtigde tevens het bestuur van een bewonersvereniging om mede namens hem collectief bezwaar te maken tegen de huurverhoging en dit bezwaar nader te motiveren. Hij deed dit door het opstellen van een tweede bezwaarschrift, eveneens gedateerd 25 juli 1999, waarbij hij op het formulier aankruiste dat zijn bezwaren betrekking hadden op “woningwaardering” en op “tekortkomingen of onderhoudsgebreken”. Bij de toelichting op de bezwaren liet hij weten:

“Hierbij machtigt ondergetekende het bestuur van de (betrokken bewonersvereniging; N.o.) bezwaar aan te tekenen tegen de huurverhoging van 1999 en het bezwaar inhoudelijk te motiveren. Naast de individueel ingebrachte bezwaren (zie bijgaand kopie).”

Dit bezwaarschrift verstrekke hij aan de betrokken bewonersvereniging.

3. Deze bewonersvereniging diende op 11 augustus 1999, namens de bewoners die haar hadden gemachtigd, een bezwaarschrift in bij de verhuurder. Zij voegde hierbij de individuele bezwaarschriften, waarin de huurders de bewonersvereniging hadden gemachtigd.

In een begeleidende brief vermeldde de bewonersvereniging dat de bezwaren “zowel betrekking hadden op de woningwaardering als op tekortkomingen/onderhoudsgebreken aan de woningen”.

In een uitgebreide toelichting werd vervolgens voor de tekortkomingen en onderhoudsgebreken verwezen naar de resultaten van een door de bewonersvereniging in begin 1999 gehouden enquête, die waren neergelegd in een brief van 15 februari 1999 aan de verhuurder. Van de brief was een kopie bij het bezwaarschrift gevoegd. De toelichting had verder betrekking op de puntenwaardering.

4. De verhuurder wendde zich op 21 september 1999 tot de Huurcommissie Rotterdam in het ressort Schiedam (hierna: de Huurcommissie) met een verzoek de redelijkheid te beoordelen van de voorgestelde huurprijsverhoging (zie Achtergrond, onder 1.).

Met een brief van 26 november 1999 liet de secretaris van de Huurcommissie verzoeker weten dat op 21 september 1999 een verzoekschrift met betrekking tot verzoekers woning was ontvangen tot het doen van een uitspraak over de redelijkheid van het door de verhuurder gedane voorstel tot wijziging van de huurprijs per 1 juli 1999.

Ook werd onder meer nog meegedeeld:

“Dit verzoekschrift zal te zijner tijd door de huurcommissie in een hoorzitting worden behandeld, tenzij door de voorzitter van de huurcommissie direct uitspraak kan worden

gedaan.”

5. Met een brief van 9 maart 2000 liet de secretaris van de Huurcommissie aan verzoeker weten dat ter voorbereiding van de behandeling van het verzoekschrift door de huurcommissie op 16 maart 2000 een onderzoek zou worden ingesteld in zijn woning.

Naar aanleiding van het onderzoek werd een rapport opgesteld.

Dit rapport van voorbereidend onderzoek bevatte naast een weergave van bevindingen op de in het algemene bezwaarschrift aangedragen punten, ook een reactie op de door verzoeker ingediende individuele bezwaren.

6. Op 26 april 2000 vond de zitting plaats waarin de Huurcommissie een uitspraak deed over de wijziging van de huurprijs van verzoekers woonruimte.

Verzoeker was hierbij niet aanwezig. Hij was niet uitgenodigd voor deze zitting, noch was hij op een andere wijze op de hoogte gesteld van het feit dat, waar en wanneer de zitting zou plaatsvinden.

7. Aan verzoeker werd op 7 juni 2000 een afschrift gezonden van de uitspraak. De uitspraak hield in dat de Huurcommissie het voorstel tot wijziging van de huurprijs met betrekking tot verzoekers woonruimte redelijk achtte.

De uitspraak bevatte verder onder meer de volgende passages:

“Blijkens de inhoud van de bij (...) (de) verzoekschriften gevoegde stukken hebben ook die huurders zich met de voorgestelde huurverhoging niet kunnen verenigen. Naast individuele gebreken hebben alle huurders zich ter weigering van de voorgestelde huurverhoging beroepen op bezwaren die door de bewonersvereniging zijn verwoord in een algemeen bezwaarschrift”.

Gezien het gemeenschappelijke karakter van de bezwaarschriften heeft de voorzitter aanleiding gezien alle verzoeken op de zitting van woensdag 26 april 2000 door de huurcommissie te laten behandelen.

Partijen zijn vooraf schriftelijk in kennis gesteld dat een mondelinge behandeling zou plaatsvinden onder toezending van een afschrift van (...) (het) rapport (van voorbereidend onderzoek; N.o.).

(...)

Als aanvulling op de pleitnota is door de gemachtigden van de huurders, zakelijk weergegeven, ter zitting het navolgende verklaard:

- In de rapporten van onderzoek wordt voorbijgegaan aan de klachten met betrekking tot de vloerbalken en ramen en kozijnen.”

In de overwegingen bij de uitspraak ging de Huurcommissie voorts puntsgewijs in op de aangedragen bezwaren tegen de puntenwaardering.

Meer in het algemeen sprak zij zich hierna nog als volgt uit over de eventuele (onderhouds)gebreken:

“Gelet op de bevindingen van haar rapporteur is de commissie van oordeel dat de gebreken waarop de huurder zich ter weigering van de voorgestelde verhoging van de huurprijs beroepen heeft noch op zichzelf beschouwd, noch in onderlinge samenhang gezien, dermate ernstig het woongenot schadend zijn, dat deze gebreken de voorgestelde wijziging in de weg dienen te staan.

(...)

De overige bezwaren van de huurder betreffen noch de onderhoudstoestand, noch de woningkwaliteit en blijven als zodanig buiten beschouwing bij de beoordeling van het voorstel tot huurprijswijziging”.

8. Verzoeker wendde zich op 14 juni 2000 telefonisch tot de Huurcommissie om te klagen over de gevolgde procedure. Hij sprak met de plaatsvervangend secretaris van de Huurcommissie. Verzoeker liet hem weten dat hij niet op de hoogte was gesteld van de datum waarop de zitting zou plaatsvinden, waardoor hij niet in de gelegenheid was gesteld om zijn individueel ingediende bezwaarschrift mondeling toe te lichten.

De plaatsvervangend secretaris liet volgens verzoeker weten dat het tot zijn taak behoorde de uitnodigingen te verzenden voor de zittingen, maar dat het bij de Huurcommissie niet bekend was dat verzoeker twee bezwaarschriften had ingediend en evenmin dat de bewonersvereniging niet voor alle bezwaren was gemachtigd.

Verzoeker achtte de reactie op zijn klacht onbevredigend en diende daarom met een brief van 27 juli 2000 een klacht in bij de Huurcommissie. In zijn klachtbrief deelde hij onder meer het volgende mee:

“Op woensdag 26 april 2000, tijdens een “mondelijke behandeling”, heeft u “UITSPRAAK” gedaan inzake mijn bezwaar tegen de wijziging van de huurprijs.

Voor de genoemde "mondelijke behandeling" ben ik vooraf niet in kennis gesteld zodat ik mijn bezwaar niet heb kunnen toelichten.

Weliswaar heb ik naast mijn bezwaren, de Bewoners Belangen Vereniging Indischebuurt Vlaardingen gemachtigd voor enkele gemeenschappelijke bezwaren, maar in deze

machtiging heb ik, duidelijk zichtbaar, mijn individuele bezwaren van de machtiging uitgesloten. Om het verschil tussen het deel waarvoor ik de Bewoners Belangen Vereniging Indischebuurt Vlaardingen gemachtigd had en voor het deel waarvoor ik geen machtiging had gegeven duidelijk te laten uitkomen heb ik zelfs **twee** bezwaren ingediend welke naar elkaar verwijzen.

Het bezwaar met de punten waarvoor ik de Bewoners Belangen Vereniging Indischebuurt Vlaardingen **geen machtiging** heb gegeven, heb ik ingediend bij de verhuurder.

Het bezwaar met de punten waarvoor ik de Bewoners Belangen Vereniging Indischebuurt Vlaardingen **wel machtiging** heb gegeven, heb ik aan de bewonersvereniging gegeven.

Over het vorenstaande heb ik op 14-06-2000 de Huurcommissie opgebeld en gesproken met (een medewerker; N.o.) die mij mededeelde dat het niet was opgemerkt dat de (bewonersvereniging; N.o.) niet in alles gemachtigd was. Hetgeen mij zeer verbaasde daar ik toch 2 twee verschillende bezwaren ingediend had.

Alhoewel ik aanneem dat de huurcommissie beide bezwaarschriften heeft ontvangen, ben ik van mening, zelfs indien er maar één van beide bezwaarschriften zou zijn ontvangen, dat er door de huurcommissie in deze **onzorgvuldig gehandeld** is met als gevolg dat ik niet in kennis gesteld ben van de mondelinge behandeling, waardoor mij nu **geen recht** is gedaan.

Het niet in kennis stellen van de mondelinge behandeling is naar mijn mening een procedurefout die de huurcommissie zich kennelijk mag permitteren. Beroep of bezwaar tegen procedure fouten, in deze, lijken niet mogelijk.

Ik voel mij nu door mij nu door uw handelen, onrechtvaardig behandeld.”

9. In de reactie op verzoekers klacht deelde de plaatsvervangend secretaris namens de Huurcommissie in een brief van 8 augustus 2000 mee:

“...In de op 07/06/2000 aan u verzonden uitspraak is reeds aangegeven dat:

- de huurcommissie van uw verhuurder, (...) op 21/09/1999 een groot aantal verzoekschriften ex artikel 20.1 Hpw heeft ontvangen inzake de per 01/07/1999 voorgestelde huurverhoging aan huurders van woningen gelegen in (uw; N.o.) buurt.
- blijkens de inhoud van de bij die verzoekschriften gevoegde stukken alle huurders van de desbetreffende woningen zich met de door verhuurder voorgestelde huurverhoging niet hebben kunnen verenigen;

- naast individuele gebreken alle huurders zich ter weigering van de voorgestelde huurverhoging hebben beroepen op bezwaren die door de (betrokken bewonersvereniging; N.o.) zijn verwoord in een "Algemeen Bezwaarschrift",
- de bewonersvereniging door alle huurders die een bezwaarschrift tegen de per 01/07/2000 voorgestelde huurverhoging hebben ingediend is gemachtigd hun belangen in de procedure bij de huurcommissie te behartigen.

Bij elk bezwaarschrift was gevoegd een door de desbetreffende huurder ondertekende machtiging. De uniforme tekst op alle machtigingsformulieren luidt: *Hierbij machtigt ondergetekende het bestuur van de (betrokken bewonersvereniging; N.o.) bezwaar aan te tekenen tegen de huurverhoging van 1999 en het bezwaar inhoudelijk te motiveren.*

Uit de dossiergegevens blijkt dat ook u de bewonersvereniging heeft gemachtigd uw belangen te behartigen.

Op uw machtigingsformulier is achter de hiervoor cursief afgedrukte tekst met pen bijgeschreven: "Naast de individueel ingebrachte bezwaren (zie bijgaande kopie)". Op uw machtigingsformulier heeft u niet aangegeven dat u de bewonerscommissie niet machtigt om de door u naar voren gebrachte individuele bezwaren te behartigen.

Wellicht ten overvloede deel ik u mee dat, voordat de zitting werd gepland, er overleg is geweest met de (voorzitter; N.o.) van de bewonersvereniging. Hem werd gevraagd of de rapporten van voorbereidend onderzoek en de kennisgeving van de mondelinge behandeling ter zitting aan de gemachtigde van de huurders i.c. het bestuur van de bewonersvereniging dan wel aan de individuele huurders gezonden zouden moeten worden. De (voorzitter; N.o.) gaf te kennen er de voorkeur aan te geven dat de kennisgeving van de zitting en de rapporten van voorbereidend onderzoek aan het bestuur van de bewonersvereniging gezonden zouden worden.

Met het oog op de grootte van de te reserveren vergaderruimte voor het houden van de zitting is aan de (voorzitter; N.o.) tevens gevraagd of er naast het bestuur van de bewonersvereniging wellicht ook huurders zouden zijn die de zitting zouden willen bijwonen en, zo ja, of hij (globaal) zou kunnen aangegeven om hoeveel huurders dat dan zou gaan.

De (voorzitter; N.o.) antwoordde hierop dat naast het bestuur van de bewonersvereniging er ter zitting geen huurders zouden verschijnen. Om die reden is de zitting gehouden in een (gewone) vergaderkamer in het stadskantoor van Schiedam en is niet uitgeweken naar een grotere vergaderruimte in het stadskantoor of elders.

Uw mening dat door de huurcommissie in dezen onzorgvuldig is gehandeld met als gevolg dat u niet in kennis gesteld bent van de mondelinge behandeling waardoor u geen recht is gedaan deel ik niet.

Omdat u de bewonersvereniging schriftelijk heeft gemachtigd uw belangen in deze procedure te behartigen zijn de kennisgeving van de mondelinge behandeling ter zitting en het rapport van voorbereidend onderzoek gezonden aan uw gemachtigde. In een dergelijke situatie is het aan uw gemachtigde om u op de hoogte te stellen over de voortgang van de procedure c.q. u op de hoogte stellen van plaats, datum en tijdstip waarop het verzoekschrift met betrekking tot uw bezwaren tegen de voorgestelde huurverhoging door de huurcommissie zouden worden behandeld...”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt in de eerste plaats verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht.

In zijn verzoekschrift lichtte verzoeker de klacht nog als volgt toe:

“...Daarbij viel mij het volgende op:

- De persoon die als waarnemend secretaris van de huurcommissie verantwoordelijk was voor het verzenden van de in kennisstelling van de behandeling, is de heer B.

De persoon die als waarnemend secretaris de UITSPRAAK getekend heeft, is de heer B. (bijlage 5)

De persoon die ik aan de telefoon kreeg om mij te beklagen op 14-06-2000, is de heer B.

De persoon die mijn schriftelijke klacht tegen de gang van zaken behandelde, dezelfde heer B. is, die de zaken allemaal geregeld had waar ik tegen klaagde.

- De stelling van de heer B. (in de brief van de Huurcommissie van 8 augustus 2000; N.o.) dat ik de bewonerscommissie voor alle mijn bezwaren gemachtigd had onjuist is. (...)

- Dat de ontvangstbevestiging (...) en de kennisgeving van onderzoek (...) wel naar mij toegezonden worden en niet naar de bewonerscommissie, maar de in kennisstelling van de behandeling ineens wel naar de bewonerscommissie maar niet meer naar mij.

- B. tijdens het telefoongesprek op 14-06-2000 niets wist van 2 bezwaren (...) maar de heer die op 16-03-2000, namens de huurcommissie, onderzoek kwam doen hier wel van wist.

- De inventarisatie hoeveel personen bij de behandeling aanwezig zouden zijn, besproken is met iemand van de bewonersvereniging (...), zonder dat de huurcommissie al die

mensen zelf ingelicht had dat de behandeling plaats zou vinden...”

C. Standpunt Huurcommissie Rotterdam in het ressort sCHIEDAM

Bij brief van 20 augustus 2001 reageerde de Huurcommissie onder andere als volgt op de klacht van verzoeker:

“Behandeling individuele bezwaren (verzoeker:N.o.)

“Op 21 september 1999 heeft de verhuurder van de door (verzoeker; N.o.) bewoonde woning, (...) een verzoek bij de huurcommissie Schiedam ingediend tot het beoordelen van de redelijkheid van de per 1 juli 1999 voorgestelde huurverhoging. (Verhuurder; N.o.) heeft daar een tweetal bezwaarschriften bijgevoegd, een collectief bezwaar, betrekking hebbend op ongeveer 150 woningen in de zogenaamde Indische buurt en een individueel bezwaarschrift van (verzoeker; N.o.), gedateerd 25 juli 1999. (...). Het "collectieve bezwaarschrift" bevat een getypte machtiging van ondergetekende (in dit geval van (verzoeker; N.o.) aan het bestuur van de (betrokken bewonersvereniging; N.o.). Daaronder is met de hand geschreven "naast de individueel ingebrachte bezwaren (zie bijgaande kopie)". Het "individuele" bezwaarschrift is met de hand geschreven (zie eveneens bijgaande kopie).

Alvorens de zaak op een hoorzitting te behandelen is een onderzoek ter plaatse ingesteld. Dit onderzoek heeft op 16 maart 2000 plaatsgevonden. Zowel de klachten vermeld in het collectieve bezwaarschrift, als die, welke vermeld waren in het individuele bezwaarschrift zijn toen in het onderzoek betrokken. Ik voeg een afschrift van het rapport van voorbereidend onderzoek bij deze brief.

Vervolgens is de zaak behandeld op de zitting van de huurcommissie van 26 april 2000.

(Verzoeker: N.o.) is niet uitgenodigd om een toelichting te geven op zijn individuele bezwaren. De reden hiervoor is de volgende. Vanuit het secretariaat van de huurcommissie is er voorafgaand aan de zitting, waarop de collectieve bezwaarschriften zouden worden behandeld, een gesprek gevoerd met de (voorzitter; N.o.) van de Bewonersvereniging B. De (voorzitter; N.o.) heeft aangegeven dat er geen huurders waren die behoefte hadden hun individuele bezwaren mondeling toe te lichten. (Helaas is er geen schriftelijk verslag van dit gesprek.)

Met het oog op de verklaring van de (voorzitter; N.o.) alsook met het oog op (verzoekers; N.o.) aanvulling op het collectieve bezwaarschrift waarin hij de (bewonersvereniging; N.o.) machtigt bezwaar aan te tekenen en het bezwaar inhoudelijk te motiveren 'naast de individueel ingebrachte bezwaren', is er vanuit gegaan dat (verzoeker; N.o.) niet uitgenodigd behoefde te worden.

Na de mondelinge behandeling ter zitting van 26 april 2000, heeft de huurcommissie een beslissing genomen. Die uitspraak is vervolgens op 7 juni 2000 aan partijen verzonden. In de uitspraak zijn de overwegingen van de huurcommissie ten aanzien van een aantal bezwaren uit het collectieve bezwaarschrift (gericht op de woningkwaliteit, uitgedrukt in punten) per onderdeel vermeld. De overwegingen ten aanzien van de andere bezwaren zijn 'groepsgewijs' -zonder nadere aanduiding - vermeld in de

uitspraak. Uiteraard heeft de huurcommissie de individuele bezwaren van (verzoeker; N.o.) in haar beoordeling betrokken. Deze bezwaren zijn in de 'groepsgewijze' overweging over gebreken in de onderhoudstoestand van de woning 'meegenomen.' (...).

Eerst bij (verzoekers; N.o.) brief van 27 juli 2000 is naar voren gekomen dat de inschatting dat (verzoeker; N.o.) de (bewonersvereniging; N.o.) had gemachtigd voor al zijn klachten en derhalve geen behoefte had aan het mondeling toelichten van zijn individuele bezwaren op een hoorzitting, niet de juiste is geweest. Helaas kon er op dat moment daartoe geen gelegenheid meer worden geboden. De uitspraak was tenslotte al verzonden. Als (verzoeker; N.o.) zich dan niet in de uitspraak kon vinden, diende hij zich tot de kantonrechter te wenden. Dit is hem ook schriftelijk medegedeeld.

Klachtbehandeling door dezelfde persoon

(Verzoeker; N.o.) heeft bij brief van 27 juli 2000 geklaagd over de gang van zaken rond de procedure bij de huurcommissie. Namens de huurcommissie heeft de plaatsvervangend secretaris (...) gereageerd op deze klacht. Deze persoon heeft inderdaad ook als plaatsvervangend secretaris de huurcommissie Schiedam ondersteund in de behandeling van de zaak (van verzoeker; N.o.).

De huurcommissie beschikt thans niet over een eigen klachtenregeling. Die is nog in ontwikkeling. Tot het moment dat de huurcommissie wel beschikt over een eigen klachtenregeling, hanteert zij de in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) terzake opgenomen regels als richtlijn bij haar klachtbehandeling.

In artikel 9:7 Awb is opgenomen dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. (Verzoeker; N.o.) klaagt daarom in dezen terecht. In het vervolg zal alle aandacht er op gericht zijn een dergelijke situatie te voorkomen.”

Achtergrond

1. Huurprijzenwet woonruimte

Artikel 20, eerste lid:

“Indien de huurder binnen zes weken na het tijdstip waarop de verhoging van de huurprijs blijkens het voorstel had moeten ingaan schriftelijk verklaart met een voorstel van de verhuurder tot verhoging van de huurprijs niet in te stemmen, kan de verhuurder tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verhoging blijkens het voorstel had moeten ingaan, de huurcommissie, in welker ressort de woonruimte is gelegen, onder overlegging van een afschrift van zijn voorstel en van de verklaring van de huurder, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel”

2. Wet op de huurcommissies

Artikel 17:

“(…)

5. Zodra het voorbereidend onderzoek naar het oordeel van de voorzitter voltooid is, of, indien dit onderzoek ingevolge het bepaalde in het eerste lid niet wordt ingesteld, reeds aanstonds, bepaalt de voorzitter de dag en het uur, waarop het verzoek ter zitting van de huurcommissie zal worden behandeld.

6. De secretaris geeft partijen daarvan onverwijld, doch ten minste acht dagen voor de dag van de behandeling van het verzoek ter zitting, kennis. (...). De kennisgeving bevat voorts de mededeling dat de op de zaak betrekking hebbende stukken tot de dag der zitting bij het bureau van de huurcommissie ter inzage liggen voor partijen of hun schriftelijk gemachtigden”.

Artikel 18:

“(…)

3. Partijen worden daarbij in de gelegenheid gesteld door tussenkomst van de voorzitter terzake dienende vragen tot elkaar te richten.

4. Voordat de behandeling ter zitting wordt gesloten, heeft ieder der partijen het recht het woord te voeren.

(...)”

3. Algemene wet bestuursrecht

Op 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) uitgebreid met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen. Hoofdstuk 9 Awb schrijft dwingend voor hoe bestuursorganen door hen ontvangen klachten volgens een interne procedure moeten behandelen. Hoofdstuk 9 Awb bevat minimumeisen voor een interne klachtenprocedure. Daarnaast kunnen bestuursorganen nog aanvullende regels voor de interne klachtbehandeling opstellen, in het bijzonder als deze voorschriften extra

waarborgen voor de klager bevatten.

Artikel 9:7, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht luidt:

“De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.”